

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DEFINICIONES	3
3	OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO	6
4	OBLIGACIONES ASUMIDAS POR NOW ASSISTANCE	7
5	ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO	8
6	BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE	9
7	VIGENCIA – VALIDEZ	10
8	VALIDEZ GEOGRÁFICA	11
9	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS	11
10	MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS	12
11	DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS	12
11.1	ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD / ACCIDENTE	12
11.2	SOPORTE EMOCIONAL A TRAVÉS DE TELEPSICOLOGÍA	16
11.3	TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	16
11.4	MEDICAMENTOS	16
11.5	MEDICAMENTOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN	17
11.6	PRÁCTICA RECREATIVA DE DEPORTES AMATEUR	17
11.7	PRÓTESIS POR OPERACIÓN	18
11.8	TRASLADOS SANITARIOS	19
11.9	ODONTOLOGÍA	19
11.10	REPATRIACIÓN SANITARIA	19
11.11	REPATRIACIÓN O TRASLADOS FUNERARIOS	20
11.12	TRASLADO DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN EN 1º. GRADO DE CONSANGUINIDAD	21
11.13	COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA PERMANENTE DE EQUIPAJE	21
11.14	COMPENSACIÓN DE GASTOS POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE	23
11.15	ROTURA DE EQUIPAJE	24
11.16	RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS	24
11.17	CANCELACIÓN DE VIAJE POR MÚLTIPLOS MOTIVOS	25
11.18	INTERRUPCIÓN DE VIAJE	27
11.19	REGRESO ANTICIPADO	28
11.20	REGRESO ANTICIPADO POR PROBLEMAS EN LA RESIDENCIA DE ORIGEN	28
11.21	ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES Y ADULTOS MAYORES	29
11.22	GASTOS DE ALOJAMIENTO TRAS EL ALTA HOSPITALARIA	29
11.23	ALOJAMIENTO PARA ACOMPAÑANTES	29
11.24	GASTOS LEGALES POR EVENTOS ACCIDENTALES DURANTE EL VIAJE	30

11.25	GASTOS POR EXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS PROVISIONALES	30
11.26	EXISTENCIA DE SEGUROS	30
11.26.1	MUERTE ACCIDENTAL DURANTE EL VIAJE	30
11.26.2	INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL O PARCIAL DEBIDO A UN ACCIDENTE DURANTE EL VIAJE	30
11.27	ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESPAÑOL LAS 24 HORAS	31
11.28	TELEMEDICINA	31
11.29	CONCIERGE	31
11.30	ORIENTACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTO O TARJETA DE CRÉDITO	33
11.31	ASISTENCIA EN LA LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE EXTRAVIADO	33
11.32	PROLONGACIÓN DE ESTADÍA	33
12	EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS	35
13	SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	38
14	CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE	40
15	RECURSO	40
16	RESPONSABILIDAD	40
17	CADUCIDAD - RESOLUCIÓN - MODIFICACIÓN	40
18	JURISDICCIÓN	41



RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Beneficiarios de un Voucher o plan de asistencia **NOW ASSISTANCE** a leer estas Condiciones Generales antes de iniciar su viaje. En las siguientes páginas encontrarán las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, junto con las instrucciones que les permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

1. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia son brindados a través de **NOW ASSISTANCE** o por terceros designados por la misma, cuyo propósito principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica y personal, exclusivamente en casos de emergencia ocurridos durante un viaje internacional y dentro del período de vigencia del plan contratado.

2. DEFINICIONES:

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos utilizados en estas condiciones generales, para así facilitar la comprensión de los Beneficiarios de un plan **NOW ASSISTANCE**:

A

- **Accidente:** Es el evento que genera un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, externos, violentos, súbitos y fuera de su control. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen se deban a descuido, provocación o falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario estarán excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido por causas distintas a las mencionadas anteriormente, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.
- **Accidente Grave:** Es aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que afecten la agudeza o el campo visual; o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general, todo accidente en el que se encuentre en riesgo la vida del paciente.

C

- **Catástrofe:** Suceso desafortunado que altera gravemente el orden regular de las cosas y en el cual se ven implicadas numerosas personas.
- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario para su asistencia. Es también el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden sobre todos los asuntos o prestaciones a brindarse en virtud de las presentes condiciones generales que estén relacionados con temas médicos.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de NOW ASSISTANCE que intervienen y toman decisiones en todos los asuntos o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** Actividad deportiva realizada por aficionados, por ocio o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** Actividad deportiva realizada con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

E

- **Emergencia:** Asunto o situación imprevista que requiere de una atención inmediata, debido a que la vida del pasajero se encuentra en una situación crítica.
- **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o de alguno de sus órganos, que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otras manifestaciones ajenas al comportamiento normal del organismo.
- **Enfermedad Congénita:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- **Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.
- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** Todo proceso físico-patológico cuyo origen o etiología sea anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (la que sea posterior), y que pueda ser objetivado mediante métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente a nivel mundial (incluyendo, entre otros: Doppler, resonancia nuclear magnética, cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, estado del cuerpo o proceso, conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido un período de formación, gestación o incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje o la vigencia del producto contratado. Ejemplos claros y comunes de preexistencias, solo a título enunciativo y no taxativo, son: los cólicos y cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, diabetes, colesterol alto, triglicéridos altos, entre otras. Se reconoce que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de abordar el avión o el medio de transporte en la fecha de entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.
- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** Regreso, repetición o aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.
- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes **NOW ASSISTANCE**.

- **Enfermedad Grave:** Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestada por síntomas y signos característicos, cuya evolución es más o menos previsible. Comprende cualquier dolencia o lesión, con secuelas permanentes o temporales, que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación y/o actividad habitual de la persona afectada, o que la incapaciten para cualquier actividad, requiriendo o no la asistencia de terceros para las actividades más esenciales de la vida.

F

- **Fuerza Mayor:** La que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación por parte de **NOW ASSISTANCE** o que procede de la voluntad de un tercero.

G

- **Gastos de Primera Necesidad:** Gastos realizados para la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropa (exterior e interior), calzado, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón – líquido, en barra, en polvo–, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema y máquina de afeitar, productos de higiene femenina y maquillaje). Cualquier otro elemento no incluido en el listado anterior se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

M

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de NOW ASSISTANCE que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

P

- **Paciente Estable:** Que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.
- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viajes ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas junto con sus respectivos límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual las coberturas incluidas en el Plan no son efectivas. Dicho plazo se computa en días contados desde la fecha de inicio de vigencia del Voucher o fecha de confirmación de pago del Voucher (la que sea posterior), siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera de su lugar de residencia habitual al momento de la contratación.

T

- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de NOW ASSISTANCE, indicados en el Voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

- **Voucher o Certificado de Asistencia:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto NOW ASSISTANCE y que lleva sus datos para ser informados a la Central de Servicios de Asistencia en caso de solicitar asistencia.

3. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todos los casos, para la obtención de los servicios el Beneficiario deberá:

- 3.1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de iniciar cualquier acción o incurrir en cualquier gasto relacionado con los beneficios otorgados por el plan del Voucher de asistencia. En los casos en que no se haya solicitado ni obtenido la autorización de la Central de Servicios de Asistencia, no procederá ningún reintegro ni se generará derecho a reclamo alguno.
- 3.2. Queda expresamente entendido que la notificación a la Central de Servicios de Asistencia es imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto. **NOW ASSISTANCE** no podrá cubrir el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
- 3.3. El Beneficiario acepta que **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que considere necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad con la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de controversias respecto de la asistencia prestada.
- 3.4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia por una circunstancia o razón involuntaria antes de ser asistido, el Beneficiario o dicha tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar lo ocurrido a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al evento. La falta de notificación dentro de las 24 horas acarreará la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.
- 3.5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y, en su caso, consentir la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.
- 3.6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos que acrediten haber sido abonados, para ser evaluados por **NOW ASSISTANCE** para su eventual reintegro, y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la Central de Servicios de Asistencia evaluar el caso.
- 3.7. En todos los casos en que **NOW ASSISTANCE** lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica, completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por correo electrónico a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Beneficiario autoriza de forma absoluta e irrevocable a NOW ASSISTANCE a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como de su país de residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes, o de la afección que haya dado origen a su

asistencia. Recomendamos especialmente a los Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, ya que ello será de gran ayuda en los casos de reintegros o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

Nota: En algunos países, principalmente en Estados Unidos de América y Europa, debido a razones de estandarización informática, la mayoría de los centros médicos asistenciales (tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios) suelen enviar facturas o reclamos de pago a los pacientes atendidos, incluso aún después de que las cuentas o facturas hayan sido pagadas y saldadas. En caso de que esto ocurra, el Beneficiario deberá notificarlo en el apartado de “reclamos” de la página web www.nowassistance.com.

4. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR NOW ASSISTANCE

- 4.1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales respecto a eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del Voucher.
- 4.2. **NOW ASSISTANCE** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia como consecuencia o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, los cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc., así como problemas o demoras que resulten de la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **NOW ASSISTANCE** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
- 4.3. **NOW ASSISTANCE** se obliga a analizar cada solicitud de reintegro para determinar su procedencia y, en consecuencia, reintegrar los montos que correspondan de acuerdo con las presentes condiciones generales y los montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones, reintegros u otros gastos que sean asumidos por **NOW ASSISTANCE** en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en la moneda local correspondiente al país de residencia informado al momento de realizar la compra del Voucher de asistencia o, a elección de la empresa, los reintegros podrán abonarse en dólares estadounidenses si las normativas legales del país de residencia del Beneficiario o del país desde donde se realice el reembolso lo permiten. El tipo de cambio de moneda que se aplicará para el reintegro será el cambio oficial del día del efectivo pago del gasto a reintegrar.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reintegro son:

- a. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del Voucher para presentar la documentación y respaldos

necesarios para iniciar el proceso de reintegro. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reintegro.

Nota: Para solicitar un reintegro, el Beneficiario deberá enviar un correo electrónico a la dirección: reembolsonow@worldmedicalcare.com.

- b. Una vez recibidos los documentos, **NOW ASSISTANCE** tiene hasta quince (15) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
- c. Con todos los documentos necesarios, **NOW ASSISTANCE** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y a emitir la carta de aprobación o negación de dicho reintegro.
- d. Siendo procedente el reintegro, **NOW ASSISTANCE** procederá a efectuar el pago en 15 días posteriores a la fecha de recepción de los datos completos por escrito para la realización de la transferencia

Nota: Los reintegros pagados directamente por **NOW ASSISTANCE** pueden realizarse mediante transferencia bancaria, sistemas de pago electrónico o virtual, giro postal o cheque. Cuando el Beneficiario solicite un reintegro, deberá tener en su poder todos los comprobantes originales de los gastos por los cuales los solicita. Estos comprobantes originales podrán ser solicitados por **NOW ASSISTANCE** para una auditoría, y ante esta solicitud, el Beneficiario deberá enviarlos a la oficina que **NOW ASSISTANCE** indique.

5. ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO:

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación que se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **NOW ASSISTANCE**.

El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales; dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

- a. El pago de los servicios contratados.
- b. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados.

En ambos casos, el Beneficiario reconoce haber elegido, leído y aceptado todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales, y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento, convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Queda expresamente entendido y aceptado por el Beneficiario que los planes de **NOW ASSISTANCE** no constituyen, bajo ningún concepto, un seguro o producto afín, ni tampoco un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio o un servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **NOW ASSISTANCE** se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están exclusivamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos

súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria, normal e inicial del Beneficiario y las condiciones físicas que permitan la normal continuación de su viaje.

No están diseñados, contratados, ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos.
- Realizar chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia.
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **NOW ASSISTANCE** una vez que el Beneficiario regrese a su país de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido, exceptuando los planes que tengan cobertura en el país de origen, limitado a accidentes. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más Vouchers no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellos contemplados; en estos casos, solo podrán aplicarse los topes establecidos en el Voucher que primero haya sido emitido.

Adicionalmente, en caso de que el tiempo de permanencia en el país de destino sea por dos (2) años o más, este será considerado país de residencia habitual y no se brindará cobertura de ninguna de las prestaciones del plan contratado.

NOTA: Queda claramente entendido por el Beneficiario que este plan es un producto de asistencia en viajes y que, en la eventualidad de ser ofrecido a través de una compañía de seguros, esto no lo convierte en un seguro médico internacional.

6. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la única beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario correspondiente a la edad límite establecida según el tipo de plan adquirido. A partir de dicha fecha, el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como a cualquier reintegro o reclamo originado en eventos posteriores a tal día.

- Límite de edad: 65, 75 u 85 años inclusive, **según el producto contratado.**

Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo podrán ser recibidos exclusivamente por el Beneficiario y son intransferibles, por lo cual este deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el Voucher o certificado de asistencia correspondiente y los documentos de viaje para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha, el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reintegro o reclamo alguno originado en eventos posteriores a dicho día. A modo de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.

7. VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo durante el cual pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de **NOW ASSISTANCE**. Es el que transcurre desde las 00:00 horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el Beneficiario en territorio extranjero, hasta las 23:59 horas del día del fin de dicha validez. Ambas fechas deben estar reflejadas en el Voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones o servicios, estén en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes en la categoría “Viajes Cortos” tendrán una vigencia máxima de 90 días consecutivos de viaje. Pasado este período, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

Los planes de **NOW ASSISTANCE** operan bajo la modalidad de días corridos; por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpirla. Los períodos de días no utilizados en los Vouchers no son reembolsables.

El Beneficiario podrá regresar a su país de residencia habitual durante el período de vigencia de su certificado de asistencias, teniendo en cuenta que no tendrá cobertura en dicho país. Sin embargo, si la fecha de vigencia de su certificado de asistencias lo permite, podrá retomar su viaje y continuar con la cobertura contratada en el exterior.

El propósito del viaje deberá ser turístico y en ningún momento podrá garantizar cobertura a personas que ejerzan una actividad profesional o laboral en el exterior. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de cualquier tipo de trabajo, aun de bajo riesgo, o tareas que involucren un alto riesgo profesional (como realizar tareas de alta especialización donde se exponga la vida, estar expuesto a sustancias peligrosas, manejar maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro), y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecencial, **NOW ASSISTANCE** quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias. En estos casos, será obligación patronal asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

En los casos en que el Beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad o accidente cubierto por **NOW ASSISTANCE** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos correspondientes a Hotelería Hospitalaria dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad o accidente, según corresponda, entendiéndose de la siguiente manera:

- a. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del Voucher.
- b. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada.
- c. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura.

- d. Los gastos de Hotelaria Hospitalaria hacen referencia al valor de la cama, la habitación que el Beneficiario ocupe durante este período, excluyendo cualquier otro gasto como, por ejemplo, cirugías, honorarios médicos, medicamentos, estudios de imágenes y laboratorios, terapias de recuperación física, traslados, etc.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **NOW ASSISTANCE** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas o los gastos de la asistencia hayan alcanzado el límite de cobertura contratada.

8. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica ofrecida por **NOW ASSISTANCE** abarca las siguientes situaciones:

8.1. Viajes Internacionales: La cobertura es de carácter Mundial, excluyendo el país de residencia habitual del Beneficiario, salvo las excepciones previstas en los puntos 8.2 y 8.3.

8.2. Viajes Nacionales: Para desplazamientos dentro del país de residencia habitual del Beneficiario, la cobertura será válida cuando el Beneficiario se encuentre a más de 100 km (cien kilómetros) de distancia de su domicilio habitual.

8.3. Viajes a Ciudades Limítrofes: Para viajes a ciudades que limitan con el país de residencia habitual del Beneficiario, la cobertura será válida siempre que dichas ciudades estén ubicadas a más de 100 km (cien kilómetros) del domicilio habitual del Beneficiario.

8.4. En todas las situaciones mencionadas, la cobertura se brindará de acuerdo con el plan adquirido.

8.5. El Beneficiario tendrá derecho a los servicios de asistencia dentro de los límites geográficos definidos, siempre que se encuentre dentro del período de vigencia del Voucher.

9. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica y en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario deberá contactar a la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** o a terceros que esta indique. Para contactarse con dicha central, podrá hacerlo por WhatsApp o por vía telefónica. En caso de hacerlo por vía telefónica, el Beneficiario podrá solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia a los números habilitados por los países indicados.

En caso de existir un cobro por contactarse con la Central de Servicios de Asistencia y reportar la emergencia, **NOW ASSISTANCE** reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello, solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados en el Voucher de asistencia correspondiente.

Es obligación del Beneficiario contactarse siempre y reportar la emergencia. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente, cualquier persona (acompañante, amigo o familiar) deberá y podrá hacerlo, pero siempre el contacto deberá realizarse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. Para los casos en que el Beneficiario se encuentre en altamar y, por ende, impedido de comunicarse con la Central de Servicio de Asistencia, deberá informar el hecho médico hasta 24 horas después de haber desembarcado en el primer puerto al que arribe. El incumplimiento de esta norma acarreará la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo por parte del Beneficiario.

10. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **NOW ASSISTANCE** se detallan en el punto 12 y sus límites máximos de cobertura están reflejados en el Voucher contratado, expresados en dólares americanos (USD).

11. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos productos **NOW ASSISTANCE**. Verifique en su Voucher los beneficios y topes contratados. Si en su Voucher no figura algún ítem, es porque el producto por usted elegido no dispone de este servicio.

11.1. ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD / ACCIDENTE

- 11.1.1. **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista (no preexistente).
- 11.1.2. **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** o por el médico tratante de la central.
- 11.1.3. **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- 11.1.4. **Internaciones:** De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde este se encuentre o el más conveniente. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún concepto se cubrirá cama o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.
- 11.1.5. **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran tratamiento inmediato y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.

- 11.1.6. **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

Nota: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en el tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan NOW ASSISTANCE.

- 11.1.7. **Asistencia médica por COVID-19** (hasta 85 años inclusive): El Beneficiario deberá siempre y, sin excepción, entrar en contacto con la Central de Servicios de Asistencia, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo con el dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central de Servicios de Asistencia coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el Voucher por este concepto.

Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:

- 11.1.8. **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.

- 11.1.9. **Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el Médico Tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central de Servicios de Asistencia autorizará y cubrirá dicho gasto.

- 11.1.10. **Test PCR:** Con previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en conjunto con el Médico Tratante, si se considera necesaria la prueba PCR, se contemplará el costo de la prueba que permita obtener el diagnóstico para brindar continuidad al tratamiento de emergencia necesario. La realización del test PCR debe ser autorizada y aprobada por el equipo médico de nuestra Central de Servicios de Asistencia. El Beneficiario deberá presentar síntomas que ameriten su realización. No será cubierto por decisión unilateral del mismo o por ser un requisito presentar su resultado ante una entidad migratoria, gubernamental, de frontera, sanitaria, laboral o empresa de transporte.

ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE REINTEGRO, SALVO CUANDO SEA PREVIAMENTE AUTORIZADO POR NOW ASSISTANCE.

Nota 1: El límite de edad para este beneficio es de 85 años inclusive.

Nota 2: Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

11.1.11. Cobertura en el país de residencia, limitado a accidentes

En aquellos casos en que el Beneficiario deba regresar a su país de residencia durante la vigencia del plan contratado, únicamente como consecuencia de la muerte de un familiar en primer grado de consanguinidad o por siniestro grave en su domicilio dentro del período de vigencia del Voucher de asistencia, y siempre que el propósito original del viaje sea por vacaciones demostrables, y una vez de regreso en su país de residencia, requiera de asistencia médica a causa de un accidente en dicho lugar, se contemplará el beneficio de asistencia médica por accidente ocurrido en el país de residencia del Beneficiario hasta el límite específico indicado en el plan contratado. Este beneficio contará con una vigencia máxima de 30 días tras la llegada al país de residencia, y nunca podrá exceder la vigencia original del plan contratado, estando sujeto a subrogación. Esta cobertura aplica solamente si el Beneficiario no tiene ningún sistema de cobertura en su país de residencia.

NOW ASSISTANCE no cubrirá accidentes cuyo origen sea responsabilidad del Beneficiario, refiriéndose a eventos en su país de residencia que se encuentren en el anexo “Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios” de las condiciones generales.

11.1.12. Asistencia médica por enfermedad / accidente preexistente.

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su Voucher por este concepto. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

11.1.12.1. Episodio agudo o evento no predecible, descompensación súbita e inesperada de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas.

Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible hasta lograr la estabilización del Beneficiario. La emergencia por estas dolencias debe requerir la asistencia médica durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia.

La repatriación podrá ser una posible solución y el monto disponible para los gastos de repatriación sanitaria ante enfermedades crónicas y/o preexistentes será el monto específico indicado el producto como Asistencia médica por enfermedad preexistente.

El beneficiario está obligado a aceptar todas las soluciones propuestas por **NOW ASSISTANCE**, perdiendo en caso de rechazo de la solución, todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

Se excluye de este beneficio:

- El inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo e impredecible.
- Todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo —pero sin limitarse a— la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.
- Procedimiento de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc.
- Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.
- Las lesiones sufridas durante un acto ilícito.
- Los viajes y actividades realizadas que estuvieran medicamente desaconsejadas.
- Las asistencias médicas solicitadas luego que el Beneficiario haya recibido un diagnóstico terminal.
- Cuando se determine que la razón del viaje fue el tratamiento médico en el extranjero.

11.1.13. Terapias de recuperación física

Estas terapias de recuperación física (fisioterapias o kinesioterapias) se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el beneficiario podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

11.1.14. Embarazadas

Este beneficio se aplica a todas las situaciones de urgencia para personas embarazadas, excluyendo controles rutinarios, con un límite de hasta los topes contratados. El beneficio está disponible para mujeres embarazadas que se encuentren con un máximo de 28 semanas de gestación y cuya edad no supere los 44 años.

Este servicio cubre principalmente emergencias que puedan llegar a surgir durante el viaje, tales como: controles de emergencia, ecografías urgentes, asistencia médica por enfermedades derivadas del embarazo, partos de emergencia debido a enfermedades o accidentes que representen un riesgo para la madre o el hijo,

abortos espontáneos, así como cualquier otra asistencia médica relacionada con la situación de embarazo.

La vigencia de esta prestación será de un máximo de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al extranjero.

Exclusiones específicas a este beneficio:

- a. Controles, ecografías, consultas médicas generales y estudios médicos que sean parte de los procedimientos rutinarios del embarazo y no se consideren emergencias.
- b. Partos y cesáreas que se realicen en condiciones normales y a término.
- c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido. No se incluyen en el capital asegurado contratado para esta cobertura reembolsos y/o prestación de servicios, incluso bajo indicación médica, para el recién nacido.
- d. En casos donde se verifique que el viaje se realiza con el propósito de atender el parto en el extranjero.
- e. Si se comprueba que la adquisición del Voucher se realizó después de la semana 28 de gestación.

Importante: *Es imprescindible que la embarazada viaje con la autorización por escrito de su médico de cabecera.*

11.2. SOPORTE EMOCIONAL A TRAVÉS DE TELE PSICOLOGÍA

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios que, a causa de repatriación sanitaria, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que pueden generar fuerte tensión emocional, en ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

11.3. TRASMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

NOW ASSISTANCE se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los Beneficiarios, relacionados a cualquiera de los eventos objeto de la prestación del servicio.

11.4. MEDICAMENTOS

En los límites de cobertura, **NOW ASSISTANCE** se hará cargo de los gastos de los medicamentos ambulatorios recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los toques de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura, y contra la previa presentación de los

comprobantes originales de compra y la acreditación de su pago, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **NOW ASSISTANCE**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE**.

Tampoco se cubrirán bajo ningún motivo las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia.

Nota: Las prescripciones médicas destinadas a la recuperación inicial de los síntomas sólo serán autorizadas por los primeros 30 días de tratamiento.

11.5. **MEDICAMENTOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN**

En caso de que el Beneficiario fuera hospitalizado a consecuencia de algún accidente o enfermedad no preexistente, **NOW ASSISTANCE** cubrirá los medicamentos que tengan relación directa con el motivo de la hospitalización referente a la atención médica brindada y vayan acorde con el diagnóstico otorgado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, hasta los límites indicados en su Voucher de asistencia. Este servicio “no” tendrá validez si el diagnóstico es resultado de una enfermedad preexistente, congénita, recurrente y si el caso no está autorizado por **NOW ASSISTANCE**.

11.6. **PRÁCTICA RECREATIVA DE DEPORTES AMATEUR**

11.6.1. Esta cobertura garantiza al Asegurado la prestación de servicios de asistencia médica, hospitalaria y odontológica necesarios, o el reembolso de gastos, hasta el límite del capital asegurado contratado, como consecuencia de un evento ocasionado por Accidente Personal o enfermedad súbita y aguda ocurrida durante la práctica de deportes amateur, en el período de viaje, respetando los riesgos excluidos.

A los efectos de esta cobertura, se considera práctica de deporte amateur aquella realizada por placer, ocio o acondicionamiento físico, sin ningún tipo de remuneración, patrocinio o apoyo financiero.

11.6.2. **Deportes Cubiertos**

Esta cobertura incluye los siguientes deportes amateur, siempre que se practiquen en lugares adecuados y/o con el acompañamiento de instructores habilitados:

- a) Atletismo, carrera y caminata (hasta 3.000 metros de altitud);
- b) Básquet, vóley, fútbol y demás deportes con pelota;
- c) Ciclismo en vías públicas o ciclovías;

- d) Deportes acuáticos: natación, surf, stand-up paddle, kayak y canotaje (en aguas tranquilas hasta grado 3 de dificultad);
- e) Deportes de raqueta: tenis, bádminton, squash;
- f) Escalada indoor y boulder (hasta 3 metros de altura);
- g) Esquí y snowboard en pistas preparadas y señalizadas;
- h) Buceo con snorkel;
- i) Skate y patinaje;
- j) Trekking (hasta 3.000 metros de altitud).

11.6.3. **Riesgos Excluidos**

Además de las exclusiones establecidas en la cláusula 12, están expresamente excluidos de esta cobertura:

- a) Práctica de deportes de carácter profesional o semiprofesional;
- b) Participación en competiciones oficiales o no oficiales, incluyendo entrenamientos preparatorios;
- c) Deportes motorizados, incluyendo cualquier tipo de carrera o competición;
- d) Deportes aéreos, incluyendo, pero no limitándose a paracaidismo, ala delta, parapente y vuelo en globo;
- e) Alpinismo o escalada exterior por encima de 3.000 metros de altitud o que requiera equipos especiales;
- f) Buceo autónomo;
- g) Rafting o canotaje en rápidos por encima del grado 3 de dificultad;
- h) Deportes de combate, incluyendo—pero no limitándose a—boxeo, artes marciales y MMA;
- i) Deportes de invierno practicados fuera de pistas reglamentadas;
- j) Caza deportiva;
- k) Bungee jumping, base jumping o cualquier tipo de salto con equipo;
- l) Cualquier deporte practicado en áreas remotas o no supervisadas;
- m) Práctica de cualquier deporte que no esté listado en el ítem 11.6.2 de esta cláusula.

11.6.4. **Condiciones para la Cobertura**

Para tener derecho a la cobertura, el asegurado debe:

- a) Informar previamente a la aseguradora sobre la intención de practicar deportes durante el viaje;
- b) Seguir todas las orientaciones de seguridad proporcionadas por los instructores o autoridades locales;
- c) Utilizar equipos de protección adecuados para cada modalidad deportiva;
- d) En caso de accidente, buscar atención médica inmediata y notificar a la aseguradora en un plazo de 24 horas.

11.7. **PRÓTESIS POR OPERACIÓN**

Solo se autorizará y hasta el monto máximo indicado para este beneficio, si debido a una emergencia o urgencia que ponga en riesgo la vida del Beneficiario, y por lo tanto el mismo deba ser sometido a un procedimiento quirúrgico en donde el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, en conjunto acuerdo con el Equipo Médico que esté asistiendo al Beneficiario, indique que es necesario el uso de una prótesis para salvaguardar la vida del paciente.

El equipo médico de **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de determinar la prótesis, o ayuda mecánica a ser suministrada al Beneficiario. Se deja constancia que a los efectos interpretativos que se considerará “prótesis, ortesis, síntesis y/o ayudas mecánicas” a toda extensión artificial necesaria para reemplazar una parte del cuerpo como así también todo elemento que sirva de apoyo, u otro dispositivo externo aplicado al cuerpo para modificar los aspectos funcionales y/o estructurales del sistema neuromuscular esquelético.

Quedan expresamente excluidos los gastos por prótesis estéticas, odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental.

11.8. **TRASLADOS SANITARIOS**

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE**. El no cumplimiento de esta norma exime a **NOW ASSISTANCE** de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

11.9. **ODONTOLOGÍA**

En los límites de cobertura, **NOW ASSISTANCE** se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

11.10. **REPATRIACIÓN SANITARIA**

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual. Solamente el Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Beneficiario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de **NOW ASSISTANCE**. Adicionalmente, la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante de **NOW ASSISTANCE**. En caso de que el Beneficiario, sus familiares o acompañantes decidan efectuar la repatriación sin solicitar o ignorando la opinión del Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE**, dicha repatriación, así como todos los gastos y consecuencias

derivados, serán de exclusiva responsabilidad del Beneficiario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo alguno contra **NOW ASSISTANCE**.

Cuando el Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE**, en común acuerdo con el Médico Tratante, estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia.

NOW ASSISTANCE se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un ticket sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE** desde el lugar de internación el aeropuerto de salida, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su Voucher.

11.11. REPATRIACIÓN O TRASLADOS FUNERARIOS

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia del Voucher **NOW ASSISTANCE** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. **NOW ASSISTANCE** organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del fallecido.

Los gastos que se originaren como consecuencias de velatorios y/o cualquier clase de ceremonias en el exterior no serán responsabilidad económica de **NOW ASSISTANCE**.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos y/o cualquier otro gasto en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de **NOW ASSISTANCE**.

NOW ASSISTANCE quedará eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso de que el fallecimiento del Beneficiario se origine por causa de un suicidio o fallecimiento por consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, tampoco corresponderá la repatriación funeraria en aquellos casos en que el Beneficiario hubiera viajado con fines de tratamiento médico y/o como consecuencia de recibir dicho tratamiento requiera de estos servicios. Tampoco corresponderá la repatriación funeraria cuando la compra del producto es realizada con

el Beneficiario en viaje mientras se encuentra hospitalizado y/o cuando se determine que la compra del producto es realizada porque existe la posibilidad de requerir estos servicios.

Este beneficio no contempla ni incluye, bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que, **NOW ASSISTANCE** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

11.12. TRASLADO DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN EN 1º. GRADO DE CONSANGUINIDAD

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **NOW ASSISTANCE** se hará cargo del reembolso, hasta el monto máximo indicado en el producto, de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía.

11.13. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA PERMANENTE DE EQUIPAJE

NOW ASSISTANCE compensará al Beneficiario de forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la línea aérea y la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. **NOW ASSISTANCE**, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario la indemnización prevista por ella. **NOW ASSISTANCE** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya recibido aún la indemnización de la aerolínea.
- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte que no sea transporte aéreo en el extranjero.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes

números de billetes de cada uno, así como el número de Voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas ni tampoco roturas o daños a la maleta ni al contenido de la misma.

- En caso de que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, **NOW ASSISTANCE** procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, **NOW ASSISTANCE** intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y/o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto, no podrá ser considerada tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a **NOW ASSISTANCE** y, en términos generales, pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de **NOW ASSISTANCE**.

Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la asistencia **NOW ASSISTANCE**.

Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar en las oficinas de **NOW ASSISTANCE** la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (Reclamo por pérdida de equipaje) original.
- Documento o Pasaporte.
- Voucher de asistencia.
- Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

NOW ASSISTANCE sólo podrá proceder al reintegro por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Beneficiario. No se podrá indemnizar al Beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

NOTA: La indemnización al Beneficiario será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el Voucher correspondiente al plan NOW ASSISTANCE adquirido. En caso de indemnización complementaria, el importe de la misma se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el Voucher. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el Voucher para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje se aplica por bulto o carga y no por persona.

11.14. COMPENSACIÓN DE GASTOS POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

- **NOW ASSISTANCE** reembolsará en concepto de compensación al Beneficiario, por la demora en la entrega del equipaje por parte de la línea aérea, si el equipaje no es entregado dentro de las primeras 6 (seis) horas, contadas a partir del momento en que se realiza la denuncia a la línea aérea, el Beneficiario recibirá una compensación de acuerdo con el monto indicado en el Voucher al llegar al destino final del vuelo en territorio internacional, para la compra de artículos de primera necesidad realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea. El ticket aéreo debe coincidir con la fecha de inicio del Voucher contratado para poder acceder al beneficio de gastos, sin importar el lugar de residencia.
- Inmediatamente constatada la falta de equipaje, el Beneficiario deberá dirigirse a las oficinas de la compañía aérea, a fin de efectuar la denuncia correspondiente completando al efecto el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia ante la compañía aérea.
- El Beneficiario deberá comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** a efectos de notificar el extravío de su equipaje indicando el número del formulario P.I.R. para seguimiento de este ante la línea aérea dentro de las primeras 24hs de denunciada la demora.
- El Beneficio está limitado al reembolso de gastos para la compra de efectos básicos de vestuario e higiene personal, exclusivamente que no hayan sido pagados por la compañía aérea mientras dure el retraso. No son considerados artículos de primera necesidad aquellos de lujo, electrónicos y valijas. Una vez que el equipaje haya sido declarado como definitivamente extraviado y pagada la indemnización correspondiente al extravío definitivo por la compañía aérea, el importe pagado por este beneficio será deducido del pago que corresponda a la compensación por extravío definitivo.
- Para hacer efectivo el reembolso el Beneficiario deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje. Toda la documentación para el reembolso deberá presentarse en original. No se aceptarán, bajo ninguna circunstancia, copias, reproducciones ni justificativos en sustitución de los documentos originales.
- Este servicio no se brindará cuando la demora en la entrega del equipaje ocurra en cualquier tramo del viaje de regreso al país de origen del Beneficiario o algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el Voucher.
- Este beneficio sólo será reconocido por **NOW ASSISTANCE** en tramos aéreos y cuando el Voucher contratado así lo especifique.

11.15. ROTURA DE EQUIPAJE

Si al llegar al destino final del vuelo el equipaje despachado presentase rotura, **NOW ASSISTANCE** reembolsará al Beneficiario hasta el monto máximo especificado en el Voucher, en concepto de reparación. El ticket aéreo debe coincidir con la fecha de inicio o finalización del Voucher contratado para poder acceder al beneficio de gastos.

- Inmediatamente constatada la rotura del equipaje, el Beneficiario deberá registrar vía fotográfica el daño. Este será requisito para poder iniciar el trámite de reembolso, sin excepción.

El Beneficiario deberá dirigirse a las oficinas de la compañía aérea, a fin de efectuar la denuncia correspondiente completando al efecto el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia ante la compañía aérea o marítima.

El Beneficiario deberá comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** a efectos de notificar la rotura de su equipaje indicando el número del formulario P.I.R., dentro de las primeras 24hs de realizada la denuncia, enviando foto del equipaje dañado, realizada en el momento que retira el equipaje en aeropuerto o naviera. Asimismo, deberá adjuntar imagen del ticket aéreo, documentación del despacho de equipaje y Voucher **NOW ASSISTANCE**.

El Beneficiario deberá presentar la factura fiscal por reparación del equipaje como máximo a los 10 días hábiles de finalizado el viaje o la vigencia del Voucher.

- Este beneficio sólo será reconocido por **NOW ASSISTANCE** en tramos aéreos o marítimos y cuando el Voucher contratado así lo especifique.

11.16. RETRASO Y CANCELACIÓN DE VUELOS

Si el vuelo del Beneficiario sufre un retraso superior a seis (6) horas, confirmado mediante declaración oficial de la aerolínea transportadora, **NOW ASSISTANCE** reembolsará, hasta el límite de la cobertura contratada para este beneficio, los gastos adicionales y debidamente comprobados que no hayan sido cubiertos por la aerolínea. Dichos gastos incluyen alojamiento en hotel de categoría equivalente a la del viaje contratado, traslados entre el aeropuerto y el hotel, y viceversa, exclusivamente en taxi o servicio de transporte similar reglamentado, alimentación y comunicaciones, limitadas a llamadas telefónicas estrictamente necesarias para contactar con la aerolínea, familiares o agencia de viajes. Para solicitar el reembolso, el Beneficiario deberá presentar a **NOW ASSISTANCE** la siguiente documentación: billete aéreo con el registro del retraso; declaración oficial de la aerolínea confirmando el retraso y especificando los gastos cubiertos, si los hubiera; comprobantes originales de los gastos; y formulario de reclamación debidamente completado y firmado.



Es imprescindible que el Beneficiario se contacte con **NOW ASSISTANCE** a la mayor brevedad posible, y siempre dentro de las primeras 24 horas después de haber tenido conocimiento de la cancelación o demora.

Se deja expresa constancia que el presente beneficio únicamente regirá para los siguientes casos:

- a) Retraso de la compañía aérea causados por las inclemencias del tiempo, lo que significa cualquier condición climática severa que retrasa la llegada o la salida de la compañía aérea.
- b) Retraso causado por fallas en los equipos de la aeronave, lo que significa que cualquier avería repentina, imprevista que retrasa la llegada o salida programada.
- c) Retraso debido a una huelga imprevista u otra acción laboral de los empleados de la compañía aérea, lo que significa cualquier desacuerdo laboral que retrasa la llegada o salida.

Este beneficio no se brindará:

- a) Cuando la cancelación y/o retraso se produzca en virtud de un evento que se hizo público o conocido por el Beneficiario con anterioridad a la fecha en que fue reservado su viaje.
- b) Cuando la cancelación y/o retraso sea como consecuencia de leyes, reglamentos u órdenes emitidas, o hechas por cualquier gobierno o autoridad pública;
- c) Cuando la cancelación y/o retraso se deba a huelgas o conflictos laborales que existían o que habían sido dictadas con anterioridad a la fecha en que fue reservado el viaje.
- d) Por la retirada del servicio, de manera temporal o permanente, de la compañía transportadora por orden o recomendación de cualquier Autoridad Aeroportuaria, la Agencia de Aviación o cualquier organismo similar en cualquier país.
- e) Por la búsqueda de bomba o amenaza de bomba.
- f) Aquellos gastos con motivo de cancelaciones o demoras cuando el pasaje del Beneficiario esté sujeto a disponibilidad de espacio.
- g) Cuando la cancelación y/o retraso se genere dentro del país de origen del Beneficiario o dentro del país donde el Beneficiario se encuentra al momento de la compra del producto **NOW ASSISTANCE**.
- h) Cuando la cancelación y/o retraso se genere por tareas de mantenimiento y/o service programados a la aeronave.
- i) No corresponderá el reembolso de gastos en concepto de transporte cuando se compruebe que la empresa de transporte realice al Beneficiario la devolución total del dinero correspondiente al transporte demorado o cancelado.

11.17. **CANCELACIÓN DE VIAJE POR MÚLTIPLOS MOTIVOS**

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación de viaje por múltiples motivos que ofrece **NOW ASSISTANCE**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado, y dicho beneficio deberá constar expresamente en el Voucher del Beneficiario.

Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

NOW ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes

turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje.

Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del Voucher deberá:

- 1) Contratar el plan de asistencia antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
- 2) Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **NOW ASSISTANCE**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar -con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc.- su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
- 3) Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del Voucher, toda la documentación que **NOW ASSISTANCE** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo—pero no limitando a— documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- 4) En caso de planes Multiviajes, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del Voucher.
- 5) El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso de reintegro. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reintegro.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el Voucher:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas

condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso, el Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.

10. Las complicaciones de embarazos.

11. Cancelación de boda.

12. Entrega de niño en adopción.

13. Parto de emergencia.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el Voucher:

14. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.

15. Cancelación de vacaciones por disposición de la empresa.

16. Cambio de trabajo.

17. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa). Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del Voucher.

Nota: Este beneficio no aplica para los beneficiarios mayores de 74 años.

11.18. INTERRUPCIÓN DE VIAJE

NOW ASSISTANCE tomará a su cargo hasta el límite establecido en el Voucher adquirido por el Beneficiario, el reembolso de los depósitos o gastos de servicios turísticos o cargos por cancelación de un viaje en transporte público que el Beneficiario hubiera pagado por anticipado y que no pudiera recuperar, en caso de interrupción del viaje, por las causales que se establecen a continuación, en los casos de los Vouchers anuales multiviajes se tomará solo una cancelación en el año de vigencia del mismo:

a. Muerte o enfermedad grave del Beneficiario que motive la internación mayor a cinco (5) días o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en el Beneficiario que imposibilite la prosecuci3n del viaje. Se requerirá a tal fin historia clínica y estudios diagn3sticos que avalen dicho reposo.

b. Muerte o enfermedad grave del c3nyuge, alguno de sus descendientes en primer grado hijo/s o hermano/s del Beneficiario que motive la internaci3n o impida la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n que imposibilite la iniciaci3n y/o prosecuci3n del

viaje. Se requerirá a tal fin historia clínica y estudios diagnósticos que avalen dicho reposo.

c. Muerte o internación hospitalaria por más de 5 (cinco) días corridos por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del padre o madre del Beneficiario. La enumeración es taxativa y no enunciativa.

11.19. REGRESO ANTICIPADO

Si el Beneficiario se viere obligado a retornar a su país de residencia permanente por:

a) Regreso anticipado por fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar directo en dicho país.

A todos los efectos de la presente, se entenderá por familiar directo a ascendentes (progenitores), descendientes en primer grado (hijos), cónyuge y hermanos. Asimismo, se entenderá por enfermedad grave a la que requiera hospitalización mayor a 5 (cinco) días corridos o calendarios.

b) Regreso anticipado por enfermedad o accidente del Beneficiario.

Este beneficio solo será aplicable cuando el Beneficiario haya sido asistido médicamente con autorización de la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE**.

El Beneficiario no tendrá derecho a este beneficio cuando el evento que ocasione el cambio de pasaje se encuentre incluido en las EXCLUSIONES de estas Condiciones Generales.

Solamente el Departamento médico de **NOW ASSISTANCE** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, no pudiendo el Beneficiario o sus familiares realizarlo por cuenta propia sin autorización previa. Asimismo, el regreso anticipado deberá estar autorizado y justificado médica y científicamente por el médico tratante. Si el Beneficiario o sus acompañantes decidieran regresar dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **NOW ASSISTANCE**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **NOW ASSISTANCE** por dicha actitud, siendo sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Beneficiario y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra **NOW ASSISTANCE**.

11.20. REGRESO ANTICIPADO POR PROBLEMAS EN LA RESIDENCIA DE ORIGEN

En caso de ocurrencia de robo con violencia de puertas o ventanas, incendio o explosión en el domicilio real del Beneficiario, con riesgo a producir mayores daños, **NOW ASSISTANCE** se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo/terrestre de regreso del Beneficiario en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, o en su defecto, de las penalidades por cambios de fechas, siempre dentro del tope indicado en el Voucher adquirido. Si la vivienda perteneciera a dos o más Beneficiarios, **NOW ASSISTANCE** tomará a su cargo solamente el regreso de uno sólo de ellos. **NOW ASSISTANCE** exigirá al Beneficiario el reintegro del pasaje no utilizado por él, a efectos de su devolución a favor de **NOW ASSISTANCE**. Para acceder a este Beneficio el Beneficiario deberá presentar la documentación que acredite el domicilio real y la denuncia policial correspondiente.

El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE** y enviar toda documentación que sea requerida a fin de comprobar la información suministrada y recibir autorización para activar este Beneficio. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna documentación de respaldo que acredite la ocurrencia del evento que da derecho al beneficio.

El Beneficiario no tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del Voucher se encuentra vencido.

11.21. **ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES Y ADULTOS MAYORES**

Si un Beneficiario viajara como única compañía de un menor de 15 (quince) años, o un adulto mayor —también Beneficiario de un Voucher— y se viera imposibilitado para ocuparse del mismo por causa de enfermedad o accidente que requiera que éste deba ser hospitalizado por un período mayor a 5 (cinco) días corridos, **NOW ASSISTANCE** organizará, sin cargo, el desplazamiento de un acompañante por el medio, categoría y clase que considere más apropiado, siempre a exclusivo criterio de **NOW ASSISTANCE**, para que el mismo acompañe únicamente al menor o al adulto mayor de regreso a su domicilio real.

11.22. **GASTOS DE ALOJAMIENTO TRAS EL ALTA HOSPITALARIA**

En caso de internación del Beneficiario, debidamente autorizada y coordinada por **NOW ASSISTANCE**, por un período superior a 5 (cinco) días corridos o calendarios, y el médico tratante prescribiese reposo forzoso tras la hospitalización, **NOW ASSISTANCE** tomará a cargo o reembolsará los gastos de alojamiento en hotel —sin gastos extras de ningún tipo—, es decir, únicamente el alojamiento del Beneficiario titular y de 1 (un) familiar acompañante, hasta un tope indicado en la cobertura contratada o un máximo de 5 días. Se encuentran excluidos de este servicio los gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido autorizadas previamente por la Central de Servicios de Asistencia de **NOW ASSISTANCE**, transporte, acceso a Internet, u otro cualquiera. Esta enumeración es meramente enunciativa.

Los gastos de alojamiento tras el alta hospitalaria serán imputados a cuenta del tope de Gastos por **ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**, indicado en el Voucher contratado. Este servicio tendrá validez sólo fuera del país de residencia del Beneficiario, siempre y cuando el Voucher se encuentre en vigencia al momento de requerir este beneficio, y durante todo el tiempo que insuma la convalecencia.

11.23. **ALOJAMIENTO PARA ACOMPAÑANTES**

En caso de el beneficiario necesite hospitalización superior a 5 (cinco) días corridos y esté autorizada por la Central de Servicios de Asistencia, **NOW ASSISTANCE** cubrirá gastos de ticket aéreo ida y vuelta desde el país de residencia del Beneficiario y gastos de alojamiento, para que un familiar del mismo lo acompañe —siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores y/o adultos mayores)— y se encontrara solo en destino al tiempo de la hospitalización dentro del tope indicado en el producto contratado. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que los

primeros 5 (cinco) días de hospitalización estén comprendidos dentro de la vigencia del Voucher del Titular. Este beneficio se aplicará únicamente para reintegros de vuelos regulares y siempre que las fronteras se encuentren abiertas para el ingreso y egreso de los distintos estados nacionales o provinciales.

Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta de la cobertura por **ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD/ACCIDENTE** máxima del Voucher.

11.24. **GASTOS LEGALES POR EVENTOS ACCIDENTALES DURANTE EL VIAJE**

En caso de que el Beneficiario se vea involucrado en un accidente de tránsito, y como consecuencia de ello se le impute responsabilidad civil o penal, **NOW ASSISTANCE** se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados en el Voucher contratado. Una vez agotado el tope correspondiente, será a exclusivo cargo del Beneficiario la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere.

11.25. **GASTOS POR EXPEDICION DE DOCUMENTOS PROVISIONAL**

En el caso que le hayan sido robados o hayan extraviado sus documentos personales, **NOW ASSISTANCE** asesorará al Beneficiario sobre los procedimientos a seguir localmente. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Beneficiario debiera realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. **NOW ASSISTANCE** se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo provisional de documentos personales dentro del tope indicado en el producto contratado.

11.26. **EXISTENCIA DE SEGUROS**

Algunos de los productos de **NOW ASSISTANCE** incluyen un seguro de muerte accidental y/o invalidez permanente total o parcial debido a un accidente durante el viaje, sin cargo adicional para el titular del Voucher. Estos seguros son contratados con una entidad aseguradora y se encuentran sujetos a la legislación vigente en materia de seguros, Condiciones Particulares y Generales.

11.26.1. **MUERTE ACCIDENTAL DURANTE EL VIAJE**

Este beneficio sólo será reconocido por **NOW ASSISTANCE** cuando el Voucher así lo especifique.

Muerte únicamente como consecuencia de un accidente mientras el Beneficiario viaja como pasajero en un medio de transporte público, terrestre, marítimo, aéreo, o mientras viaja en taxi, siempre que el mismo esté regulado por un ente estatal y siempre que el Beneficiario no sea miembro de la tripulación, piloto o conductor del transporte.

11.26.2. **INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL O PARCIAL DEBIDO A UN ACCIDENTE DURANTE EL VIAJE**

Este beneficio cubre la incapacidad permanente total o parcial por un accidente ocurrido a la persona asegurada mientras se encuentra realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas habilitado por la autoridad de contralor

correspondiente, siempre y cuando el asegurado haya abonado el pasaje correspondiente dentro de los límites del producto adquirido.

La póliza de seguros por muerte accidental e invalidez permanente total o parcial debido a un accidente se encuentra sujeta a sus propias condiciones particulares y generales a disposición en las oficinas de **NOW ASSISTANCE**.

Exclusiones particulares:

Accidentes ocurridos en vuelos no regulares que no sean operados por líneas aéreas comerciales reglamentadas debidamente habilitadas.

Válido para pasajeros de hasta 65 años de edad al momento del accidente.

11.27. ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESPAÑOL LAS 24 HORAS

NOW ASSISTANCE brindará atención en su Central de Servicios de Asistencia en el idioma español las 24hs al Beneficiario que se encuentre en cualquier país extranjero.

11.28. TELEMEDICINA

El Beneficiario de **NOW ASSISTANCE** tendrá el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general ante dolencias leves y siempre que puedan ser atendidas por parte de un Especialista en Telemedicina. El beneficiario será valorado, podrá ser diagnosticado y tratado por el profesional, también, se le podrán brindar las recomendaciones, indicaciones, sugerencias y prescripciones de medicamentos apropiadas según las necesidades de su sintomatología.

Desde la comodidad de su vivienda el Usuario/Contratante de **NOW ASSISTANCE** podrá solicitar una asistencia médica virtual con alguno de nuestros profesionales en la salud; de acuerdo con la disponibilidad del usuario, se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un enlace es generado y enviado al usuario con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual.

Nota: El departamento medico de NOW ASSISTANCE se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

11.29. CONCIERGE:

El Beneficiario que adquiera el producto que incluya esta opción, podrá acceder a los siguientes servicios:

- a) Información de viajes: el Beneficiario podrá consultar requisitos de visas, pasaportes, permisos de entrada, vacunas y documentación; información meteorológica; cotización y cambios de divisas; información sobre el país destino de su viaje y sus principales ciudades; información sobre los usos y costumbres en los lugares que va a visitar.
- b) Asistencia y arreglos en viaje: el Beneficiario podrá requerir la reserva de vuelos locales e internacionales; solicitar la coordinación de itinerarios y excursiones o la reserva en

hoteles, alquiler de vehículos (incluyendo automóviles standard, de lujo, limousines, remises, taxis) y servicios de traducción.

c) Espectáculos y eventos: **NOW ASSISTANCE** brindará información sobre horarios y entradas para espectáculos especiales, para la ópera, el ballet, los teatros, conciertos, museos y otras actividades o eventos culturales, así como eventos deportivos.

d) Restaurantes: el Beneficiario tendrá a su disposición un servicio de información y/o reservas en restaurantes, pudiendo solicitar asesoramiento en lo referente a tipos de comida, nivel de precios, indicaciones para llegar al restaurante, reservas para grupos. En todos los casos, las reservas se realizarán de acuerdo con la disponibilidad de cada restaurante y siempre y cuando no sea requerido un cargo por ello.

e) Información de entretenimientos: **NOW ASSISTANCE** brindará información referente a excursiones y visitas a lugares de interés; asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis, campos de golf, spa, gimnasios y clubes deportivos; información sobre deportes especiales que el Titular puede practicar en el área.

f) Regalos y asistencia en compras: **NOW ASSISTANCE** brindará sugerencias e ideas referidas a regalos; podrá asistir al Beneficiario con información sobre reconocidos lugares donde comprar y gestionará la localización de artículos que para el beneficiario puedan ser difíciles de encontrar. **NOW ASSISTANCE** no realizará en ninguna circunstancia transacciones económicas a nombre o por cuenta del Titular, limitándose a brindar al mismo la información pertinente. **NOW ASSISTANCE** no asume ninguna responsabilidad por la errónea o irregular utilización del servicio; como así tampoco por la calidad, garantía, cumplimiento de especificaciones, funcionamiento, trámites y/o cargos aduaneros de corresponder, ni aplicabilidad del producto o servicio de terceros que el Beneficiario adquiera bajo recomendación del Servicio Concierge.

g) Exclusiones y restricciones particulares del servicio de Concierge:

NOW ASSISTANCE denegará cualquier solicitud que, a su exclusivo juicio, considere:

- (1) se realiza con fines de reventa, uso profesional o comercial;
- (2) es imposible de realizar u obtener;
- (3) resultare sujeta a riesgos (por ejemplo, si proviene o debe gestionarse por medios no legales);
- (4) resultare violatoria de disposiciones, reglamentaciones, leyes nacionales o internacionales, acuerdo al/los ámbitos/s que corresponda/n;
- (5) aquellas que violen la privacidad de otras personas;
- (6) aquellas que considere inmorales o faltas de ética;
- (7) aquellas cuyo único objeto sea la comparación de precios.

NOW ASSISTANCE se reserva el derecho a negar cualquier solicitud o finalizar el trabajo en una solicitud en curso en cualquier instante de tiempo y sin obligación alguna por las consecuencias de tal actitud. Si una petición es denegada, la prestadora comunicará este hecho al Beneficiario e intentará brindar una o múltiples alternativas.

NOW ASSISTANCE no realizará en ninguna circunstancia transacciones económicas a nombre o por cuenta del Titular, limitándose a brindar al mismo la información pertinente. **NOW ASSISTANCE** no asume ninguna responsabilidad por la errónea o irregular utilización del servicio; como así tampoco por la calidad, garantía,

cumplimiento de especificaciones, funcionamiento, trámites y/o cargos aduaneros de corresponder, ni aplicabilidad del producto o servicio de terceros que el Beneficiario adquiera bajo recomendación del Servicio Concierge.

11.30. **ORIENTACION EN CASO DE PERDIDA DE DOCUMENTO O TARJETA DE CREDITO**

NOW ASSISTANCE asesorará al Titular sobre los procedimientos a seguir localmente en caso de que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Titular debiere realizar con motivo del robo o extravío ocurrido. **NOW ASSISTANCE** no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales de forma definitiva, tarjetas de crédito robados o extraviados.

11.31. **ASISTENCIA EN LA LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE EXTRAVIADO**

NOW ASSISTANCE asistirá al Beneficiario en el exterior con todos los medios a su alcance para intentar localizar equipajes extraviados que hubieren sido despachados en la bodega del mismo vuelo internacional en el que viajaba.

11.32. **PROLONGACION DE ESTADIA**

Una vez iniciada la vigencia del Voucher, el Beneficiario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del Voucher por ninguna razón, bajo ninguna circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo Voucher. **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de aceptar o negar la emisión de un nuevo Voucher sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El beneficiario no podrá solicitar la emisión de un nuevo Voucher si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **NOW ASSISTANCE** durante la vigencia del primer Voucher.
- b. El Beneficiario podrá adquirir su nuevo Voucher con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se emitirá con coberturas menores a la contratada originalmente.
- c. El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo Voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia anterior o de haber sido comprado en página web, a través de la sección “ayuda” en la misma, indicando, explícitamente, que desea realizar la compra de un nuevo Voucher, informando el certificado vigente y la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a **NOW ASSISTANCE** que se trata de una emisión del beneficiario con el viaje ya iniciado y fuera de su país de residencia y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
- d. La solicitud de emisión de un nuevo Voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del Voucher anterior.
- e. El Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo Voucher al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente Voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado, bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer Voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o Voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **NOW ASSISTANCE** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia de un Voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del siguiente Voucher y, por lo tanto, no será asumida por **NOW ASSISTANCE**.

Cuando la vigencia del Voucher anterior haya finalizado al momento de la compra del nuevo Voucher, o el pasajero compre con el viaje ya iniciado y fuera de su país de residencia, el Voucher será expedido con 3 (tres) días de carencia para cualquier otro gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas. Durante estos períodos de carencia el Beneficiario podrá contactarse para solicitar la coordinación de cualquier asistencia, pero **NOW ASSISTANCE** no será responsable por los gastos que se generen, aun cuando los mismos se generen luego de finalizado este período. **NOW ASSISTANCE** tampoco será responsable por los gastos que se generen si del relato del Beneficiario y/o de quien solicite la asistencia y/o de los reportes médicos obtenidos se estableciera que los inconvenientes, los síntomas y/o accidentes fueron anteriores a la fecha de emisión del producto y/o hubiesen ocurrido durante el período de carencia que debe cumplir el Beneficiario, aun cuando se hayan originado o manifestado estando en viaje.

Cuando la vigencia del Voucher anterior no haya finalizado al momento de la compra del nuevo Voucher, entendiendo que el inicio de vigencia del nuevo Voucher es inmediatamente consecutivo a la fecha de finalización del Voucher anterior, el beneficiario no tendrá que cumplir con un período de carencia, de todas maneras toda asistencia médica tratada durante la vigencia de un Voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del siguiente Voucher y, por lo tanto, los costos no serán asumidos por **NOW ASSISTANCE**.

La compra de un nuevo Voucher será viable únicamente tras haber recibido autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia, sin importar el medio por el cual el beneficiario adquiera el mismo.

Las Condiciones Generales y Particulares de los Servicios y las Condiciones de los Planes son concordantes y establecidos de conformidad con el proveedor de estos; quien establece las condiciones para el uso, alcance y validez de la cobertura para la asistencia contratada. Los Servicios de **NOW ASSISTANCE** son provistos y asumidos 100% (cien por ciento) por WORLD MEDICAL CARE LLC, con domicilio físico y legal en 800SE 4th Avenue, Suite 718, Hallandale Beach, Florida (33009).

12. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **NOW ASSISTANCE** los siguientes eventos:

- 12.1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje). Ejemplos claros y comunes de preexistencias sólo para citar algunos y de manera enunciativa y no taxativa son: los cólicos y cálculos renales y/o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, ACV , enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, diabetes, colesterol alto, triglicéridos altos y otras.
- 12.2. Las siguientes condiciones no tendrán cobertura, bajo ningún beneficio: Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial, ACV, cáncer, tumores, aterosclerosis, infarto al miocardio, trombosis coronaria, oclusión coronaria, angina de pecho y/o neumonía. Dolores inespecíficos, cualquiera fuera su etiología.
- 12.3. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **NOW ASSISTANCE**, o exceptuando lo determinado en el punto precedente.
- 12.4. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, las curas termales, la podología, la manicura, la pedicura, etc.
- 12.5. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
- 12.6. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica.
- 12.7. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
- 12.8. Eventos ocurridos como consecuencia de simples entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la

práctica de deportes peligrosos de alto riesgo o extremos incluyendo —pero no limitando— a: Motociclismo, Cuatriciclo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Rugby, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquetbol, Voleibol, Handball, Karate do, Kung fu, Judo, Todo tipo de arte marcial, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, Caza de animales, Bobsleigh, y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.

12.9. Los eventos relacionados con el embarazo por encima de la semana 28 de gestación.

12.10. Todo tipo de enfermedades mentales.

12.11. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

12.12. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH), en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.

12.13. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional, regional, local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.

12.14. El suicidio, el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.

12.15. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra —haya sido o no declarada la guerra— guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, ya sea que dicha intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.

12.16. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados. Las mentiras, el ocultamiento de información, incluyendo el suministro de

información falsa, incompleta o diferente de la realidad, así como también documentación fraudulenta o empleando pruebas falsas.

- 12.17. Los exámenes médicos de rutina, de laboratorio para chequeos médicos, de diagnóstico y/o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como: los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.
- 12.18. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados, desplazamientos pagados por el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, centro médico o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
- 12.19. Las enfermedades derivadas, debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.
- 12.20. Lesiones o accidentes derivados de siniestros aéreos ocurridos en aviones no destinados, ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
- 12.21. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal por parte del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
- 12.22. Enfermedades endémicas, pandémicas o epidémicas así como las asistencias derivadas de dichas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria, en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
- 12.23. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **NOW ASSISTANCE**.
- 12.24. Enfermedades Hepáticas como Cirrosis, Abscesos y otros.
- 12.25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

- 12.26. Cualquier tipo de Hernias y sus consecuencias.
- 12.27. Secuestro o su intento.
- 12.28. Riesgos profesionales: si durante el viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
- 12.29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores, sin licencia de conducir, sin casco o sin seguros contratados.
- 12.30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.
- 12.31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia o estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero, sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
- 12.32. **NOW ASSISTANCE** no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos.
- 12.33. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, **NOW ASSISTANCE** quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin, **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas

En ningún caso **NOW ASSISTANCE** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del VOUCHER DE ASISTENCIA, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

13. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de **NOW ASSISTANCE** y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de **NOW ASSISTANCE** quedarán automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al

beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada.

El beneficiario se compromete a reembolsar en el acto a **NOW ASSISTANCE** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el beneficiario pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **NOW ASSISTANCE** en el caso ocurrido.

Además, **NOW ASSISTANCE** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario. Sin que la siguiente enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

- 1) Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.
- 2) Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución —total o parcial— del precio de pasajes no utilizados, cuando **NOW ASSISTANCE** haya tomado a su cargo el traslado del beneficiario o de sus restos.
- 3) Terceros responsables del pago de la totalidad o parte de gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario, entendiéndose como: seguro médico nacional del Beneficiario, compañía de asistencia en viajes, cobertura de asistencia en viajes incluida en la(s) tarjeta(s) de crédito del Beneficiario.
- 4) Los accidentes en cualquier tipo de transporte que sea obligatorio el cubrimiento de Seguro de Responsabilidad a Terceros o su equivalente, deben cubrir en primera instancia este seguro. En caso de transporte terrestre de pasajeros en exceso del Seguro de Responsabilidad a Terceros seguirá la cobertura de la póliza de responsabilidad civil contractual del vehículo. En exceso de cualquier seguro adicional del transporte terrestre, fluvial o marítimo, **NOW ASSISTANCE** asumirá hasta el monto indicado.

IMPORTANTE: El beneficiario cede irrevocablemente a favor de **NOW ASSISTANCE** los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **NOW ASSISTANCE** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el beneficiario al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **NOW ASSISTANCE**, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

Además, **NOW ASSISTANCE** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario.

NOW ASSISTANCE quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados. De igual forma, **NOW ASSISTANCE** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el



Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo. En tal sentido el Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

14. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni **NOW ASSISTANCE**, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables, exigibles o ejecutables por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Cuando elementos de esta índole interviniesen, **NOW ASSISTANCE** se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez sea factible dicha prestación de servicios, se mantenga la contingencia que la justifique.

15. RECURSO

NOW ASSISTANCE se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reintegro de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Beneficiario.

16. RESPONSABILIDAD

El servicio brindado por **NOW ASSISTANCE**, de conformidad a los términos de las presentes condiciones generales y al contrato de asistencia en viaje, se circunscribe única y exclusivamente a facilitar al Beneficiario el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, bajo su única y exclusiva responsabilidad, servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, y/o de asistencia en general. De esta forma, **NOW ASSISTANCE** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiera realizar el Beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

NOW ASSISTANCE, no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médicas, odontológicas y/o farmacéutica. En estos casos, la persona o personas designadas por **NOW ASSISTANCE** serán tenidas como agentes del Beneficiario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **NOW ASSISTANCE**, en razón de tal designación. **NOW ASSISTANCE** se esfuerza para poner a disposición de los beneficiarios los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, **NOW ASSISTANCE**, no podrá nunca ser tenida ni total, ni parcialmente, como responsable por la disponibilidad, la calidad, los resultados, falta de atención, servicios médicos y/o mala praxis de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **NOW ASSISTANCE**.

17. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN - MODIFICACIÓN

Toda reclamación tendiente para hacer efectivas las obligaciones que **NOW ASSISTANCE**, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por

escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del Voucher.

Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

Los reclamos podrán ser canalizados a través de la casilla de mail: clientes@nowassistance.com y/o en la dirección Olazábal 5470 7º B. C1431CGX. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

18. JURISDICCIÓN

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del Voucher y **NOW ASSISTANCE** que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales comerciales ordinarios de la capital del país donde se encuentre presente jurídicamente la empresa titular de la marca **NOW ASSISTANCE**, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.

NOTA: Las presentes Condiciones Generales y Particulares están vigentes desde septiembre del 2024.

Si Usted contrató el servicio con anterioridad rigen las Condiciones Generales y Particulares correspondientes a la fecha de contratación.

